

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP POLA KOMUNIKASI  
PEMIMPIN RUMAH MAKAN AYAM PENYET SURABAYA  
CABANG PALANGKA RAYA**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial



Oleh

**MUHAMMAD FAHRI  
NIM. 1303110349**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALANGKARAYA  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH JURUSAN  
DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM  
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
TAHUN 2019 M/1**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fahri  
NIM : 1303110349  
Fakultas : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah  
Jurusan : Dakwah Dan Komunikasi Islam  
Program Studi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN RUMAH MAKAN AYAM PENYET SURABAYA CABANG PALANGKA RAYA.” adalah benar karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 28 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan



**Muhammad Fahri**  
**NIM. 1303110349**

## NOTA DINAS

Lampiran : 1 Eks

Hal : Mohon Diuji Skripsi

Sdr. Muhammad Fahri

Palangka Raya, Oktober 2019

Kepada Yth;  
Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**IAIN Palangka Raya**  
Di-

Palangka Raya

*Assalamu 'alaikum Wr, Wb.*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara/i:

NAMA : MUHAMMAD FAHRI

NIM : 1303110349

JUDUL : PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP POLA  
KOMUNIKASI PEMIMPIN RUMAH MAKAN  
AYAM PENYET SURABAYA CABANG  
PALANGKA RAYA

Sudah dapat diujikan pada sidang ujian skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Demikian, atas perhatian diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Palangka Raya, Oktober 2019

Menyetujui

Pembimbing I



Drs. H. Abd. Rahman, M.Ag  
NIP. 196206041989031010

Pembimbing II



Hj. Siti Zainab., M.A  
NIP. 197406162000032001

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Karyawan Terhadap Pola Komunikasi  
Pemimpin Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya  
Cabang Palangka Raya

Nama : Muhammad Fahri

NIM : 1303110349

Fakultas : Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Jurusan : Dakwah Dan Komunikasi Islam


Program Studi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Jenjang : Strata Satu (S1)


Palangka Raya, 5 November 2019

Menyetujui

Pembimbing I

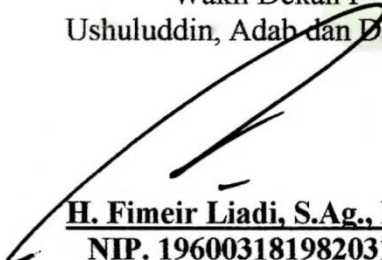
  
**Drs. H. Abd. Rahman, M.Ag**  
**NIP. 196206041989031010**

Pembimbing II

  
**Hj. Siti Zainab., M.A**  
**NIP. 197406162000032001**

Mengetahui

Wakil Dekan I  
Ushuluddin, Adab dan Dakwah

  
**H. Fimeir Liadi, S.Ag., M.Pd.**  
**NIP. 196003181982031002**

Ketua Prodi  
Komunikasi dan Penyiaran Islam

  
**Syairil Fadli, S.Ag., M.Hum.**  
**NIP. 196711282006041005**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul: PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN RUMAH MAKAN AYAM PENYET SURABAYA CABANG PALANGKA RAYA yang ditulis oleh Muhammad Fahri NIM. 1303110349 telah diujikankan pada sidang ujian skripsi tim (munaqasyah) yang diselenggarakan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Palangka Raya, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 Oktober 2019

Palangka Raya, 28 Oktober 2019

Tim Penguji

1. Mualimin M. Sos  
Ketua Sidang/Penguji
2. Hakim Syah, M.A.  
Penguji I
3. Drs. H. Abd. Rahman, M.Ag  
Penguji II
4. Hj. Siti Zainab., M.A  
Sekretaris/Penguji

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Dekan

Fakultas Ushuluddi, Adab dan Dakwah  
IAIN Palangka Raya

Dr. Desi Erawati, M. Ag.  
NIP. 197712132003122003



**ABSTRAK**  
**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN RUMAH**  
**MAKAN AYAM PENYET SURABAYA CABANG PALANGKA RAYA**

Pemimpin dan karyawan mempunyai peran yang sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis rumah makan, hubungan kerja yang baik tentunya membutuhkan pola komunikasi yang diterapkan dalam sebuah lingkungan kerja. Pola komunikasi pemimpin berpengaruh dengan loyalitas karyawan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Efektifitas komunikasi pimpinan sangat ditentukan oleh persepsi dan interpretasi para karyawan. Rumah makan Ayam Penyet Surabaya merupakan *brand* usaha bisnis dari PT. Wong Solo Group, Di tengah persaingan rumah makan sejenis, mampu bertahan hingga saat ini dibandingkan dengan rumah makan yang lain. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Surabaya cabang Palangka Raya, dengan tujuan mengetahui para karyawan mempersepsi pola komunikasi pimpinannya menjadi hal penting untuk diungkapkan atau dideskripsikan.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif yang bersifat lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif. Berlokasi rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya. Pengumpulan data yang digunakan observasi, dan wawancara, dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Data-data yang diperoleh dicek keabsahannya. Data yang terkumpul dipaparkan berdasarkan klasifikasi sehingga tergambar persepsi karyawan terhadap pola komunikasi dari fokus masalah yang dikaji kemudian diinterpretasikan sehingga mendapat jawaban dari fokus penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya maka dapat disimpulkan yaitu pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya membangun tiga pola komunikasi yaitu komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas dan *horizontal communication*, dari tiga pola komunikasi tersebut secara umum karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menilai bahwa yang paling ideal yaitu pola *horizontal communication* yang diterapkan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menunjukkan bahwa komunikasi antara pemimpin dan karyawan terbangun komunikasi yang setara, terbuka, dan demokratis.

Kata kunci: Persepsi, Karyawan, Pola Komunikasi Pemimpin.

**ABSTRACT****EMPLOYEE PERCEPTIONS ON COMMUNICATION PATTERNS OF LEADER  
AT SURABAYA PENYET CHICKEN RESTAURANT, PALANGKA RAYA  
BRANCH**

Leaders and employees had a very important role in running a restaurant business; a good working relationship certainly required communication patterns that were applied in a work environment. The pattern of leader communication influenced employee loyalty to increase company productivity. The effectiveness of leadership communication was largely determined by the perceptions and interpretations of the employees. Surabaya Penyet Chicken restaurant was a business venture brand of PT. Wong Solo Group, In the midst of competition from similar restaurants, is able to survive until now compared to other restaurants. The research problem was how employees' perceptions of the communication patterns of leader at Surabaya Penyet Chicken Restaurant Palangka Raya branch. The purpose of this research was to know the employee perceptions on their leaders' communication patterns as important things to be expressed or described.

This research was qualitative field research. It used descriptive qualitative approach. The location was Surabaya Penyet Chicken Restaurant Palangka Raya Branch. The data were collected by observation, interviews and using purposive sampling techniques. The data obtained was checked for validity. The data collection was presented and classified, so the research was focused on the employees' perceptions of the communication patterns and then interpreted by researcher to acquire the answers of study focus.

Based on the research results conducted on employee perceptions of the leaders' communication patterns at Surabaya Penyet chicken restaurant, Palangka Raya branch, it could be concluded that the leader built three communication patterns namely: communication from the top down, communication from the bottom up and horizontal communication, from the three communication patterns in general, the employees of Surabaya Penyet Chicken, Palangka Raya branch, considered that the most ideal was the horizontal communication pattern applied by the leader of the Surabaya Penyet Ayam restaurant, Palangka Raya branch, It was showed that the communication between leaders and employees was built on equal communication open and democratic.

**Keywords:** Perception, Employees, Leader Communication Patterns.



## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT. Tuhan sekalian alam, sebab dengan segala rahmat yang telah dikaruniakan Allah terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN RUMAH MAKAN AYAM PENYET SURABAYA CABANG PALANGKA RAYA” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad s.a.w beserta keluarga, sahabat, tabi’in dan pengikut-pengikut yang selalu istiqamah dijalan-Nya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dalam rangka mengakhiri studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

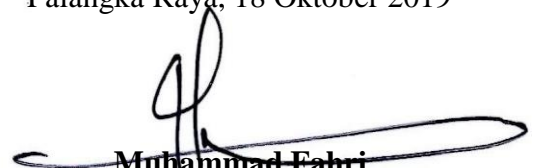
Terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, baik dalam bentuk bimbingan, arahan dan dorongan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- A. Yth. Orang tua tercinta ayahanda Suriansyah, dan Ibunda Murni
- B. Kepada yang tercinta istri Kiki Hatna Sari, dan anak Haidar Irhab Al-Fatih
- C. Yth. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. Sebagai Rektor IAIN Palangka Raya
- D. Yth. Ibu Dr. Desi Erawati, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dan seluruh Jajarannya.

- E. Yth. Bapak Syairil Fadli, S.Ag., M.Hum\_selaku Ketua Jurusan Dakwah Komunikasi Islam
- F. Yth. Bapak Drs. H. Abd. Rahman, M.Ag selaku pembimbing I
- G. Yth. Ibu Hj. Siti Zainab., M.A selaku pembimbing II
- H. Yth. Keluarga besar Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
- I. Yth. Bapak Puadi selaku pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dan seluruh karyawannya dan
- J. Teman-teman seperjuangan keluarga KPI angkata 2013

Akhirnya dengan segala keterbatasan ilmu dan dengan penuh harapan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bermanfaat bagi pembaca, juga bagi pihak-pihak terkait, semoga Allah selalu membimbing dan menunjukkan jalan yang lurus dan kita semua istiqamah di jalan-Nya, Amin.

Palangka Raya, 18 Oktober 2019

  
Muhammad Fahri  
1303110349

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Ayahanda dan Ibunda, yang telah membesarkan, mendidik dan membimbing saya, semoga Allah meridhoi mereka.
- Istri dan anak, yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan segala tugas, semoga dikumpulkan di syurga-Nya.
- Saudara-saudara saya Rif'at, Pandi dan Helda, yang menjadi motivasi dan inspirasi saya, semoga tetap bersama di kehidupan selanjutnya.
- Sahabat-sahabat saya, yang telah mengajarkan kepada saya banyak hal, semoga sukses di dunia dan akhirat.
- Kampus saya, IAIN Palangka Raya, khususnya program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Dakwah dan Komunikasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
- Pekerjaan saya, PT Rocket Chicken Indonesia di kota Palangka Raya yang telah menerima dan memberikan kepercayaan bisnisnya kepada saya.

## MOTTO

وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أُمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا لَمَّا صَرُّوا وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يُوقِنُونَ

Terjemah: “Dan kami jadikan diantara mereka itu pemimpin-peminpin yang memberikan petunjuk dengan perintah kami ketika mereka sabar, dan adalah mereka menyakini ayat-ayat kami” (as-sajadah:24).





## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Mamfaat Penelitian.....	3
D. Kajian Pustaka.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Perseps.....	10
1. Proses Persepsi.....	12
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	13
B. Komunikasi.....	13
1. Pola Komunikasi.....	15
a. Proses Komunikasi.....	15
1) Model Linier.....	16

2) Model Sirkuler .....	16
b. Saluran Komunikasi .....	17
1) <i>Downward Communications</i> .....	18
2) <i>Upward Communications</i> .....	19
3) <i>Communications Horizontal</i> .....	20
c. Hubungan Teori Organisasi .....	20
1) Teori Hubungan Manusia .....	20
2) Teori Sistem Sosial .....	21
C. Pengertian Kepemimpinan .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	25
D. Teknik Pengambilan Sample .....	25
E. Sumber Data .....	26
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknik Analisis Data .....	28
H. Teknik Pengabsahan Data .....	31

### **BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Paparan Data .....	33
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	34
3. Pengawasan .....	34
4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	34
5. Data Karyawan Perusahaan .....	34
B. Pembahasan dan Analisis Data .....	36
1. Pembahasan Data .....	36

a. Persepsi Karyawan terhadap komunikasi dari atas ke bawah.	36
b. Persepsi Karyawan terhadap komunikasi dari bawah ke atas..	42
c. Persepsi Karyawan terhadap komunikasi <i>horizontal</i> .....	49
2. Analisis Data .....	55
a. Persepsi Karyawan terhadap komunikasi dari atas ke bawah .	55
b. Persepsi Karyawan terhadap komunikasi dari bawah ke atas..	59
c. Persepsi Karyawan terhadap komunikasi <i>horizontal</i> .....	62

## **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	66
B. Saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Karyawan merupakan unsur penting dalam sebuah perusahaan. Keberadaannya berperan penting dalam kinerja dan keberlangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Secara umum para karyawan (pekerja) memiliki ragam latar belakang dan karakter. Perbedaan para karyawan merupakan potensi yang bisa dikelola dengan baik oleh pemimpin perusahaan. Tugas dari pemimpin perusahaan (manajer) ialah untuk membuat mereka tetap nyaman dalam bekerja. Oleh karena itu, loyalitas karyawan menjadi hal penting yang harus dijaga demi meningkatkan produktivitas perusahaan secara maksimal.

Dalam konteks hubungan kerja, karyawan pastinya berinteraksi dengan pimpinan atau atasannya. Hubungan kerja yang baik tentunya membutuhkan pola komunikasi yang diterapkan dalam sebuah lingkungan kerja sebuah perusahaan. Pemimpin sebuah perusahaan mempunyai pola komunikasi tersendiri dalam memimpin karyawannya. Hal ini bermanfaat untuk mengetahui keadaan karyawannya sehingga dapat melakukan pengendalian.

Smeltzer et al. (1991) berpendapat tentang komunikasi pemimpin (*managerial communication*) bahwa, “*Managerial communication will be most effective, depending on employees, perception and interpretation as are*



*subordinates*”.<sup>1</sup> Hal ini berarti efektifitas komunikasi pimpinan sangat ditentukan oleh persepsi dan interpretasi para karyawan sebagai bawahan.

Menurut Conrad sebagaimana dikutip oleh Yudi Suntara, hubungan dalam pekerjaan (komunikasi) memengaruhi kinerja pekerjaan (*job performance*)”. Hal ini berarti komunikasi pimpinan yang efektif mempengaruhi persepsi karyawan terhadap pekerjaannya. Dari sini dapat diketahui bahwa faktor komunikasi pimpinan begitu berperan dan turut menentukan dalam menciptakan kinerja pegawai yang optimal.<sup>2</sup>

Rumah makan Ayam Penyet Surabaya merupakan *brand* usaha bisnis dari PT. Wong Solo Group.<sup>3</sup> Rumah makan Ayam Penyet Surabaya memiliki banyak cabang, satu di antaranya yaitu cabang Palangka Raya, berdiri sejak Juli 2013 dan beralamat di jalan G. Obos No. 97. Motto rumah makannya ialah “*Hallalan Tayyiban*”, bekerja adalah jihad dengan prinsip perusahaan islami.

Rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, dikelola dengan sistem kepemimpinan yang kompleks, dengan total karyawan berjumlah dua puluh delapan karyawan. Di tengah persaingan rumah makan sejenis, rumah

---

<sup>1</sup> Dwi Nurina Pitasari, *Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Perpustakaan Institut Teknologi Bandung*, Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan, Vol.3/No.2, Desember 2015, hlm. 205-220, Universitas Padjadjaran, 2015.

<sup>2</sup> *Ibid.*,

<sup>3</sup> PT. Wong Solo Group, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri layanan rumah makan. Perusahaan ini berdiri sejak 18 April 1991 di bawah kepemimpinan Puspo Wardoyo. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di kota Medan, dan memiliki cabang hampir di seluruh provinsi di Indonesia. Salah satu *brand* usaha yang populer dari PT. Wong Solo Group ini ialah rumah makan Ayam Penyet Surabaya.

makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya mampu bertahan hingga saat ini dibandingkan dengan rumah makan yang lain.

Keberlangsungan hidup sebuah perusahaan pada dasarnya tidak sekedar bergantung pada aspek modal, namun juga aspek komunikasi kepemimpinan yang diterapkan. Dengan karyawan berjumlah berjumlah 28 (dua puluh delapan) orang, rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dipercaya menerapkan pada komunikasi tertentu antara individu di dalam perusahaan tersebut, utamanya pada komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan. Oleh karena itu mengetahui para karyawan mempersepsi pola komunikasi pimpinannya menjadi hal penting untuk diungkapkan atau dideskripsikan.

#### **B. Rumusan Masalah**

Pembahasan ini dirumuskan dalam sebuah rumusan masalah, yaitu: Bagaimana persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Secara teori, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu komunikasi dan juga dapat digunakan sebagai referensi ilmiah bagi kajian komunikasi
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pengetahuan bagi pimpinan perusahaan dalam meningkatkan kompetensi dan skill komunikasi bisnis.

#### **D. Kajian Pustaka**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan sejumlah hasil kajian-kajian sebelumnya terkait dengan topik riset yang memiliki relevansi. Hal ini merupakan langkah penting yang harus dilakukan agar diketahui distingsi penelitian ini dari hasil kajian-kajian sebelumnya baik berupa hasil penelitian maupun tulisan ilmiah lainnya. Dengan begitu, penelitian ini memiliki posisi yang jelas.

Kajian tentang persepsi dan hubungannya dengan komunikasi bisnis sesungguhnya telah banyak dilakukan oleh para peneliti lain yang memiliki interest atau ketertarikan dengan kedua hal tersebut. Nurjannah Daulay melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan).” Penelitiannya tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitiannya menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Pengaruh kualitas

pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sebesar 51,9 %, sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain.<sup>4</sup>

Sementara itu, Muhammad Ibnu Rusydi melakukan penelitian tentang “Pengukuran Kualitas dan Kepuasan Pelanggan pada RM Ayam Penyet Surabaya Jalan Afandi Yogyakarta.” Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis.” Penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah makan Ayam Penyet Surabaya jalan Afandi Yogyakarta kualitasnya kurang baik dan memengaruhi kepuasan pelanggannya.

Banny Syawali, melakukan penelitian berjudul “Analisis Hubungan Pola Komunikasi Organisasi dengan Lingkungan Kerja Produktif di PT Setiawan Sedjati.” Pendekatan yang digunakan dalam penelitiannya tersebut ialah menggabungkan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa PT Setiawan Sedjati menggunakan pola komunikasi organisasi formal berupa *horizontal communication* dan pola komunikasi horisontal memiliki hubungan yang paling kuat dengan lingkungan kerja produktif.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Nurjannah Daulay, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan: 2017.

<sup>5</sup> Banny Syawali, “*Analisis Hubungan Pola Komunikasi Organisasi dengan Lingkungan Kerja Produktif di PT Setiawan Sedjati*”, skripsi yang tidak diterbitkan, Institute Pertanian, Bogor: 2013.



Sita Resmi, penelitian ini mengenai, Hubungan Antara Persepsi terhadap Komunikasi Atasan Kepada Bawahan dengan Komitmen Organisasi pada Pegawai Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air Balai Besar Wilayah Sungai (Pjpa-Bbws) Pemali-Juana. Metode penelitian ini menggunakan analisis *regresi* sederhana dengan program analisis statistik komputer yaitu *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Subjek penelitian ini pegawai tetap PJPA-BBWS Pemali-Juana, sedangkan objek penelitian ialah persepsi terhadap komunikasi atasan bawahan. Dalam penelitian ini menghasilkan hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi terhadap komunikasi atasan kepada bawahan dengan komitmen organisasi pada pegawai PJPA-BBWS Pemali- Juana.<sup>6</sup>

Annisa Nurul Aini, “Persepsi Karyawan terhadap Pola Komunikasi Manager di PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Serang”, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan penelitian survei. Subjek penelitian ini ialah karyawan di PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Serang, sedangkan objek penelitian ini pola komunikasi manager di PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Serang. Dari penelitian ini dapat disimpulkan komunikasi manager di kantor PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Serang saling mengembangkan kepercayaan, membuat keputusan

---

<sup>6</sup> Sita Resmi, *Hubungan Antara Persepsi terhadap Komunikasi Atasan Kepada Bawahan Dengan Komitmen Organisasi pada Pegawai Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air Balai Besar Wilayah Sungai (Pjpa-Bbws) Pemali-Juana*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro Semarang: 2007.

bersama, kejujuran, keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam Komunikasi ke atas perhatian pada tujuan berkinerja tinggi.<sup>7</sup>

Adisty Herwidaningtyas Soeyitno, penelitian ini tentang “Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Kepemimpinan Partisipatif Atasan Dengan Kinerja Karyawan di Rs Muji Rahayu Surabaya” penelitian ini menggunakan *deskriptif kuantitatif*, dengan subjek karyawan yang bekerja di RS Muji Rahayu Surabaya, yang berjumlah tiga puluh satu orang, sedangkan objeknya persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan partisipan atasan dan skala kinerja karyawan. Dalam penelitian ini menghasilkan persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan partisipatif atasan dengan kinerja karyawan. Koefisien korelasi yang positif menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel persepsi karyawan terhadap gaya kepemimpinan partisipatif atasan dan variabel kinerja karyawan. Hal itu menunjukkan bahwa semakin tinggi karyawan mempersepsikan gaya kepemimpinan partisipatif yang digunakan oleh atasan, maka semakin tinggi pula kinerja yang akan dihasilkan oleh para karyawan,<sup>8</sup>

Dari beberapa hasil kajian pustaka di atas peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut terletak pada subjek dan objek yang akan diteliti. Subjek yang diteliti adalah karyawan rumah

---

<sup>7</sup> Annisa Nurul Aini, *Persepsi Karyawan terhadap Pola Komunikasi Manager di PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Serang*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: 2016.

<sup>8</sup> Adisty Herwidaningtyas Soeyitno, *Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Kepemimpinan Partisipatif Atasan Dengan Kinerja Karyawan Di Rs Muji Rahayu Surabaya*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas Airlangga, Surabaya: 2013.

makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dan objeknya adalah persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi lapangan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah membahas tentang persepsi karyawan terhadap pola komunikasi. Penelitian ini lebih menekankan pada persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya. Dalam hal ini peneliti memposisikan diri melakukan penelitian lebih dalam terhadap karyawan yang sudah lama bekerja di rumah makan ini. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pengetahuan terkait persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Agar dalam skripsi ini mengarah pada tujuan, maka peneliti menyusun skripsi ini menjadi beberapa bab dan pada masing-masing bab dibagi lagi menjadi sub bab yang terdiri dari:

Bab I Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan mamfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, dalam bab ini akan dibahas di antaranya pengertian persepsi, proses presepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, komunikasi, bentuk komunikasi, saluran komunikasi, hubungan teori organisasi dan pengertian kepemimpinan.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini akan dipaparkan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengambilan simple, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta Teknik pengabsahan data.

Bab IV Paparan Data dan Pembahasan. Pada bab ini membahas tentang gambaran umum perusahaan ayam penyet Surabaya cabang Palangka Raya, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, data karyawan rumah makan Ayam penyet Surabaya cabang Palangka Raya, pembahasan dan penyajian data, Analisis data, hasil penelitian yang membahas tentang Persepsi karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya terhadap pola komunikasi pemimpinnya.

Bab V Penutup, bab ini berisikan simpulan dan saran.





## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Pengertian persepsi

Persepsi memiliki makna penting dalam perilaku manusia. Perilaku seseorang didasari pada persepsi mengenai realitas yang dihadapi dalam kehidupannya. Realitas mungkin terlepas dari apa yang dipersepsikan oleh orang yang bersangkutan.<sup>9</sup> Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus indrawi (*sensory stimuli*).<sup>10</sup> Persepsi adalah proses mengorganisir informasi dan menginterpretasikan kesan terhadap lingkungan sekitar.<sup>11</sup>

Persepsi merupakan suatu rangsangan stimulus yang didapatkan melalui pengalaman indrawi tentang objek, peristiwa, hubungan-hubungan dan informasi yang diperoleh lalu dikumpulkan dan diterjemahkan serta ditafsirkan. Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Capi Triatna, *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015, hal. 34.

<sup>10</sup> Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015, hal. 50.

<sup>11</sup> Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, hal. 60.

<sup>12</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2014, hal. 88.

Cara memersepsi setiap orang atas stimulus yang diperolehnya pada dasarnya berbeda. Perbedaan persepsi itu terjadi akibat dipengaruhi oleh sejumlah faktor seperti pengetahuan, pengalaman, dan keaktifan dalam memerhatikan, mengorganisasikan serta menafsirkan stimulus atau rangsangan yang diperoleh. Dengan kata lain, persepsi adalah pandangan atau pengertian tentang bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.<sup>13</sup>

Menurut Deddy Mulyana, persepsi merupakan inti komunikasi, sedangkan interpretasinya adalah inti persepsi. Hal ini identik dengan penyandingan-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Persepsi disebut inti komunikasi sebab jika persepsi kita tidak akurat, kita tidak mungkin berkomunikasi dengan efektif. Persepsi mampu menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan lainnya. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antarindividu, semakin mudah dan sering mereka berkomunikasi.<sup>14</sup>

Dari beberapa pengertian tentang persepsi di atas, persepsi dapat dijelaskan secara garis besar bahwa persepsi adalah pandangan yang dialami dalam diri seseorang ketika menanggapi suatu kejadian di lingkungannya dengan proses penyeleksian, pemikiran, dan perasaan dengan demikian menjadikan pertimbangan perilaku.

---

<sup>13</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009, hal. 445.

<sup>14</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007, hal. 180.

Persepsi yang dimaksud di sini adalah persepsi karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya Cabang Kota Palangka Raya terhadap pola komunikasi pimpinan.

### **1. Proses persepsi**

Pandangan psikologi menyatakan bahwa tingkah laku seseorang merupakan fungsi dari cara dia memandang. Oleh sebab itu, untuk mengubah tingkah laku harus dimulai dari mengubah persepsinya. Dalam proses persepsi terdapat tiga komponen utama, yaitu:<sup>15</sup>

- a. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, pntensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit
- b. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh pelbagai faktor seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkategorian informasi yang diterimanya, yaitu proses mereduksi informasi yang kompleks menjadi sederhana.
- c. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi. Jadi proses persepsi adalah melakukan seleksi, interpretasi dan pembulatan terhadap informasi yang sampai.

---

<sup>15</sup> Alex Sobur, *Pisikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009, hal. 447.

## 2. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi

David Krech dan Richard S. Crutchfield menyebutkan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi, yaitu faktor fungsional dan faktor struktural.

### a. Faktor-faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal.<sup>16</sup>

### b. Faktor-faktor struktural

Faktor-faktor struktural berasal dari sifat stimulus fisik dan efek-efek saraf yang timbul pada sistem saraf individu.<sup>17</sup>

### c. Faktor situasional

Faktor situasional ini berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk proksemik, petunjuk kinesik dan petunjuk wajah.

### d. Faktor personal

Faktor personal yang terdiri atas pengalaman, motivasi dan kepribadian.<sup>18</sup>

## B. Komunikasi

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari kata latin, yaitu *comnikatus* yang berarti sama, dalam arti kata sama makna, yaitu makna mengenai suatu hal.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2015, hal. 55.

<sup>17</sup> *Ibid.*, hal 58.

<sup>18</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009, hal. 462.

<sup>19</sup> Onong Uchiana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000, hal. 3.

Menurut Lesswell komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.<sup>20</sup>

Simpon dan Weiner mendefinisikan, komunikasi sebagai penanaman, penyampaian atau penukaran, ide-ide pengetahuan, formal maupun informal, baik melalui pembicaraan, tulisan, maupun tanda-tanda.

Dari beberapa pengertian di atas, tindakan komunikasi dapat dimaknai sebagai suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memberitahukan dan mengemukakan pendapat yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sebelum proses pengiriman pesan terjadi atau dilakukan oleh komunikator, pesan akan dikemas terlebih dulu dalam bentuk yang dianggap sesuai dan dapat diterima komunikan. Pengemasan pesan ini disebut *encoding* (memasukkan dalam kode). Dengan *encoding* ini komunikator memasukkan atau mengungkapkan perasaannya ke dalam kode atau lambang dalam bentuk kata-kata atau nonkata, misalnya raut wajah, atau gerak-gerik tubuh.

Setelah pesan ini sampai kepada komunikan, apabila ada *feedback*, komunikan akan bertindak sebagai komunikator, yaitu memasukkan kode yang disebut sebagai *decoding* untuk disampaikan kembali kepada komunikator.

---

<sup>20</sup> Muhammad Zamroni, *Filsafat Komunikasi (Pengantar Ontologi, Epistemologis, Aksiologis)*, Yogyakarta; Graha Ilmu, 2009, hal. 5.



## 1. Pola komunikasi

Pola komunikasi ialah model dari suatu penyebaran informasi dalam perusahaan dari seorang komunikator terhadap komunikan atas dasar pengaturan-pengaturan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Pada pola komunikasi perusahaan tentu berbicara tentang bagaimana pesan dapat tersalurkan, karena pola komunikasi yang terjadi dengan orang-orang dalam perusahaan disebut komunikasi internal. Disamping itu, perusahaan juga perlu melakukan komunikasi dengan pihak luar yang disebut komunikasi eksternal.

### a. Proses komunikasi

Sebelum proses dengan komunikan, dalam pikiran komunikator terjadi stimulus, hal ini karena faktor luar dirinya, atau ada faktor dalam dirinya, yaitu hasil olahan pikiran yang ada di benaknya. Sebagai komunikator untuk mengirim pesan terlebih dulu mengemas dalam bentuk yang dianggap untuk dimengerti oleh komunikan. Pengemasan ini disebut *encoding* (memasukkan dalam kode), dengan hal ini komunikator mengungkapkan perasaan ke dalam kode atau lambang berupa bentuk kata-kata atau nonkata. Setelah pesan sampai pada komunikan, kemudian ada *feedback*, komunikan akan bertindak sebagai komunikator untuk

memasukkan kode hal ini disebut *decoding* yang disampaikan kembali kepada komunikator.<sup>21</sup>

Proses komunikasi mempunyai dua model yaitu, model linier dan model sirkuler.<sup>22</sup>

#### 1) Model linier

Model ini hanya terdiri dari dua garis lurus, yaitu proses komunikasi yang berawal dari komunikator dan berakhir pada komunikan.

Menurut Laswell, hal ini dikenal dengan rumusan cara untuk menggambarkan dengan tepat sebuah tindakan komunikasi, yaitu dengan menjawab pertanyaan *Who* (siapa), *Say what* (mengatakan apa), *In which channel* (dengan saluran mana), *To whom* (kepada siapa), *ith what effect* (dengan efek seperti apa).

#### 2) Model sirkuler

Model sirkuler ditandai dengan adanya unsur *feedback*, dengan demikian proses komunikasi tidak berawal dari satu titik dan berakhir pada titik lain. Jadi proses komunikasi sirkuler itu berbalik satu lingkaran penuh atau dua arah (*two ways*). Model seperti ini menunjukkan adanya arus dari satu orang kepada orang lain atau dari

<sup>21</sup> Umam Khaerul, *Manajemen Organisasi*, Bandung; Pustaka Setia, 2012, hal. 161.

<sup>22</sup> Kadar Nurjannah, Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation*, Bandung; Cv Pustaka Setia, 2012, hal. 39.

kelompok kepada kelompok lainnya, melalui umpan balik kembali kepada orang semula.

Komunikasikan menerima pesan itu dan mencoba memahami dengan cara menguraikan isi pesan yang telah diterima. Untuk itu perlu mendengarkan dengan baik apabila pesan yang disampaikan secara keseluruhan, dan membacanya dengan benar apabila pesan disampaikan secara tertulis.

Dalam berkomunikasi sering mengalami gangguan, yang merupakan penghambat komunikasi sehingga dapat mengurangi ketepatan pesan yang disampaikan. Gangguan itu dapat terjadi selama komunikasi berlangsung misalnya, pesan tertulis yang disampaikan tidak jelas, pesan yang diuraikan tidak menyeluruh, media yang digunakan untuk menyampaikan pesan mengalami gangguan.<sup>23</sup>

b. Saluran komunikasi

Saluran komunikasi perusahaan dapat digunakan untuk berinteraksi satu sama lain, dan komunikasi tersebut dapat terstruktur dengan baik dan mudah dipahami. Adapun saluran komunikasi perusahaan yaitu,<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hal. 40-41.

<sup>24</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 108-121.

1) Komunikasi dari atas ke bawah (*Downward communications*)

Komunikasi dari atas ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari pemimpin kepada bawah. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengaruh, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum. Menurut Lewis (1987) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalah pahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

Menurut Katz dan Kahn komunikasi dari atas ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

- a) Memberikan pengarahan atau intruksi kerja tertentu
- b) Memberikan informasi, mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan
- c) Memberikan informasi tentang prosedur perusahaan
- d) Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan dan

- e) Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu perusahaan menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

2) Komunikasi dari bawah ke atas (*Upward communications*)

Komunikasi dari bawah ke atas adalah pesan yang mengalir dari karyawan kepada pemimpin atau dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu perusahaan kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas akan berkomunikasi ke atas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan umpan balik, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan yang disampaikan ialah integrasi dan pembaharuan.

Komunikasi dari bawah ke atas ialah merupakan proses penyampaian gagasan, perasaan dan pandangan karyawan kepada pemimpin dalam perusahaan. Menurut Mulyana ada tiga fungsi penting dalam komunikasi ke atas yaitu:

- a) Memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan
- b) Membantu mengurangi tekanan dan frustrasi karyawan akibat suasana kerja



c) Meningkatkan kesadaran partisipasi pegawai dalam perusahaan

### 3) *Communication horizontal*

Komunikasi *horizontal* adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/sederajat dalam suatu perusahaan. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasif, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian yang memiliki kedudukan sejajar. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

#### c. Hubungan teori organisasi dengan tipe komunikasi

Dalam hubungan teori perusahaan dengan tipe komunikasi ada dua tipe komunikasi yang biasa terjadi dalam perusahaan yaitu komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, dan komunikasi *horizontal*.<sup>25</sup>

##### 1) Teori hubungan manusia

Teori ini memandang komponen manusia sangat penting dalam perusahaan oleh sebab itu, mereka menekankan pentingnya individu dan hubungan sosial dalam perusahaan. Berdasarkan hal itu berbagai bentuk komunikasi dikembangkan, baik komunikasi kepada

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, hal. 128.

bawahan, komunikasi kepada atasan dan komunikasi *horizontal*. Dengan adanya berbagai bentuk komunikasi yang dominan dalam perusahaan, memungkinkan kebutuhan manusia dalam perusahaan terpenuhi.

## 2) Teori sistem sosial

Dalam teori sistem, setiap bagian dari perusahaan saling bergantung satu sama lain dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya interaksi dan koordinasi antara bagian yang satu dengan yang lainnya atau antara satu komponen dengan komponen lainnya. Tipe komunikasi yang dominan dalam perusahaan yang menggunakan teori ini adalah komunikasi *horizontal*, baik dalam lingkungan perusahaan maupun antara perusahaan dengan perusahaan lainnya, tipe komunikasi lainnya tetap ada hanya tidak dominan.

## C. Pengertian kepemimpinan

Dalam hal ini terdapat banyak ragam pandangan tentang pengertian kepemimpinan (*leadership*). Menurut Robbins mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan memengaruhi suatu kelompok menuju pada pencapaian tujuan. Sumber dari pengaruh mungkin bersifat formal, seperti yang diberikan pada jabatan manajerial dalam sebuah perusahaan.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Wibowo, *Kepemimpinan Pemahaman Dasar, Pandangan Konvensional, Gagasan Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016, hal. 3.

Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan memengaruhi orang lain. Kepemimpinan sebagai sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela/sukacita. Ada beberapa faktor yang dapat menggerakkan orang, yaitu karena ancaman, penghargaan, otoritas, dan bujukan.

Kepemimpinan juga dapat dikatakan sebagai proses mengarahkan dan memengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok. Tiga implikasi penting yang terkandung dalam hal ini, yaitu:

1. kepemimpinan itu melibatkan orang lain baik itu karyawan maupun pengikut
2. kepemimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan karyawan secara seimbang
3. adanya kemampuan untuk menggunakan bentuk kekuasaan yang berbeda untuk memengaruhi tingkah laku karyawan melalui berbagai cara.<sup>27</sup>

Oleh sebab itu, kepemimpinan pada hakikatnya adalah:

- a. Proses memengaruhi dan memberikan contoh dari pemimpin kepada karyawannya dalam upaya mencapai tujuan perusahaan
- b. Seni memengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang bersemangat dalam mencapai tujuan bersama

---

<sup>27</sup> Zainal Veithzal Rivai, hadad Muliaman Darmansyah, ramly Mansyur, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, edisi keempat, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, hal 2-3.

- c. Kemampuan untuk memberikan inspirasi dan mengarahkan tindakan seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diharapkan

Jadi kepemimpinan ialah kemampuan untuk memimpin dalam memengaruhi, memotivasi, mendorong dan memfasilitasi anggota untuk memberikan komitmen dan kontribusi terbaik agar tercapai tujuan suatu perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, pimpinan merupakan tulang punggung pengembangan perusahaan, karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.<sup>28</sup>

Pimpinan dan karyawan adalah dua elemen penting yang ada dalam sebuah perusahaan, keduanya menempati posisi yang saling melengkapi satu dengan lainnya. Dalam sebuah perusahaan sudah pasti memiliki seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas perusahaan tersebut. Pimpinan berfungsi untuk mengkoordinasikan semua kekuatan perusahaan untuk mencapai misi, visi, strategi, dan tujuan perusahaan. Sedangkan karyawan berfungsi membantu tanggung jawab pemimpin dengan sepenuh hati agar visi, misi, strategi, dan tujuan perusahaan dapat diwujudkan sesuai rencana dan harapan.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Dewi Sartika Sam, *Pola Komunikasi Antar Pemimpin Dan Staf Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT.Antam (Persero) TBK UBPB Sulawesi Tenggara*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar: 2017.

<sup>29</sup> Linda Rosyida, *Pengaruh Communication Style Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kuantitatif Eksplanatif Pengaruh Communication Style Solo Square Terhadap Loyalitas Karyawan)*, Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Muhammadiyah Surakarta: 2017.

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dipaparkan metode penelitian yang digunakan. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>30</sup> Oleh karena itu, paparan metode penelitian menjadi penting dikemukakan agar memperoleh gambaran yang jelas bagaimana penelitian ini dilakukan.

#### **A. Jenis dan pendekatan penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara utuh dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>31</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *fenomenologi*. Pendekatan ini memandang objek ilmu tidak terbatas pada *empirik*, melainkan juga mencakup persepsi, pemikiran, kemauan dan keyakinan subjek

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 1.

<sup>31</sup> Lexy J. Moelong, *Metodelogi penelitian Kualitatif*, bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2008, hal. 3.



tentang suatu di luar subjek. Pendekatan *fenomenologi* memberikan penekanan sangat kuat pada persepsi dan interpretasi dari pengalaman subjektif manusia.<sup>32</sup>

## **B. Waktu dan tempat penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu 2 bulan, dan akan dimulai sejak proposal penelitian ini diseminarkan dan disetujui. Serta tempat dilakukannya penelitian ini di rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya Kalimantan Tengah Jl. G. Obos No. 97.

## **C. Subjek dan objek penelitian**

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya. Sedangkan objek penelitian adalah persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin di rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

## **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati,<sup>33</sup> yakni karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya. Jumlah Populasi pada penelitian kali ini adalah dua puluh delapan karyawan dan untuk menentukan jumlah sampel yang ingin diteliti, peneliti menggunakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>34</sup> Kriteria yang menjadi

---

<sup>32</sup> Morisson, *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013, hal. 38.

<sup>33</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset komunikasi*, Jakarta: kencana, 2012, hal. 97-98.

<sup>34</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kualitatif: analisis Isi dan Analisis Sekunder*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011, hal. 79.

pertimbangan ialah karyawan bekerja dua tahun dengan jumlah lima belas karyawan yang bersedia diwawancara.

#### **E. Sumber data**

Menurut Beni Ahmad Saibani, sumber data terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>35</sup> Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, serta data yang dikumpul sendiri secara langsung.<sup>36</sup> Dalam penelitian kali ini sumber data primer adalah hasil wawancara dan observasi langsung dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

Kemudian menurut Nasution, sumber dari bahan bacaan disebut sumber sekunder.<sup>37</sup> Data yang diperoleh dari sumber kedua, yaitu didapatkan dengan cara studi dokumentasi, baik cetak, buku-buku refensi maupun melakukan penelusuran secara online yang berkaitan dengan penelitian di rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang palangka Raya.

#### **F. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi karena dapat membantu dalam mengumpulkan data yang lebih tepat dan akurat.

---

<sup>35</sup> Ahmad Beni Saibani, *Metode Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2008, hal. 108.

<sup>36</sup> Purwanto, *Matedologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 2010, hal. 217.

<sup>37</sup> Nasution, *Metode Researc*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, hal. 143.

## 1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan Teknik pengumpulan data yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Menurut Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis, dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>38</sup>

Observasi yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang informasi yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti. Pada observasi ini yang di amati oleh peneliti adalah persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya. Observasi ini dilakukan dengan melihat secara langsung mencermati aktifitas bekerja sehari-hari serta kegiatan tambahan yaitu pengajian rutin setiap satu bulan sekali, antara lain yang pernah saya cermati ketika pengajian dengan mengundang anak yatim dan juga saya cermati pola komunikasi pemimpin Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya di Kota Palangka Raya.

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R D D*, Bandung: Alfabeta 2012, hal. 145.

## 2. Wawancara

Adapun metode wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan.<sup>39</sup> Sedangkan subjek wawancara ditunjukkan kepada karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya. Wawancara ini untuk mengungkap data tentang persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

### G. Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif pada umumnya bersifat induktif. Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data ialah menguraikan, menjelaskan data sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan dan pengertian-pengertian. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode *deskriptif kualitatif* dengan metode analisis non statistic dengan cara berfikir deduktif dan induktif.<sup>40</sup>

#### 1. Metode Induktif

Metode induktif adalah metode analisis dari fakta-fakta khusus kemudian ditarik ke generalisasi umum.

---

<sup>39</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public Dan Ilmu Social Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010, hal. 198.

<sup>40</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid I* Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1984, hal. 42.

## 2. Metode Deduktif

Metode deduktif adalah metode analisis data dari pengetahuan yang bersifat umum dan bertitik tolak pada pengetahuan umum untuk menilai suatu kejadian yang khusus.

Menurut Sugiyono, dalam menganalisa data yang bersifat kualitatif akan dilakukan melalui tiga tahap yaitu: data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verivication*.<sup>41</sup>

### 1. *Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan sebagai proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data yang ingin direduksi oleh peneliti adalah data-data yang sudah terkumpul, yang berhubungan dengan adalah persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

### 2. *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian ini melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 246.



kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Pada tahap penyajian data kali ini, untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya maka peneliti akan memberikan uraian singkat berdasarkan sumber yang ada mengenai persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

### **3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi**

Kemudian data yang sudah difokuskan akan disusun secara sistematis untuk disimpulkan sehingga makna data bisa ditemukan. Agar kesimpulan mendalam dan akurat, maka data yang baru bisa digunakan sehingga hasil penelitian diharapkan akan lebih sempurna. Pada langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Pada penelitian kali ini, tahap terakhir dari analisis data adalah menarik kesimpulan dari sumber-sumber data yang terkumpul guna mendapati kesimpulan akhir mengenai persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

## H. Teknik pengabsahan data

Pada penelitian kualitatif untuk membuktikan validitas data dikenal dengan istilah kredibilitas. Fungsi dari kredibilitas adalah melaksanakan inkuiri secara mendalam sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai.<sup>42</sup> Terkait hal tersebut teknik yang digunakan untuk pemeriksaan atau pembuktian kredibilitas menggunakan pendekatan triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber sumber dan berbagai cara.<sup>43</sup> Tujuannya untuk memeriksa atau sebagai pembanding dari data tersebut. Dalam penelitian ini terdapat tiga teknik triangulasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi sumber.<sup>44</sup>

Triangulasi sumber adalah teknik yang membandingkan dan mengecek kembali tentang kepercayaan atau kebenaran suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun dalam penelitian ini triangulasi sumber dapat dicapai melalui beberapa cara, diantaranya ;

- a. Membandingkan data dari hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan dihadapan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

<sup>42</sup> Lexy J. Moleong, *Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000, hal. 326.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012, hal. 464.

<sup>44</sup>*Ibid.*, hal. 465-466.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Wong Solo Grup mempunyai banyak usaha bisnis salah satunya ialah rumah makan Ayam Penyet Surabaya, dengan nama yang berbeda tetapi masih dalam satu manajemen yang sama.<sup>45</sup> Awal mula berdirinya rumah makan ayam penyet tidak lepas dari sejarah berdirinya Ayam Bakar Wongsolo/Wongsolo Grup sebagai Pusat dari semua cabang disetiap daerah. Wongsolo Grup adalah bisnis rumah makan yang bergerak dalam bisnis industry layanan Rumah Makan, moto mereka adalah ‘*Hallalan Tayyiban*’, yang berarti halal dari segi makan dan baik dari segi aspek pengolahan dan pelayanan. Perusahaan ini berdiri sejak 18 April 1991 di bawah kepemimpinan Puspo Wardoyo. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di kota Medan, dan memiliki cabang hampir di seluruh provinsi di Indonesia.

Pada tahun 2004, Wong Solo benar-benar mengalami ekspansi besar-besaran. Dalam waktu singkat jumlah *outlet* mencapai hampir 100 cabang di seluruh Indonesia dan sampai ke manca negara. Seiring dengan banyaknya customer yang menggemari menu ayam penyet, maka dibukalah gerai Pertama

---

<sup>45</sup> Nurjannah Daulay, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan: 2017.

Ayam Penyet Surabaya di Medan pada tahun 2006 hingga berada di Kalimantan Tengah Palangkaraya pada tahun 2013 berlokasi di Jl. G. Obos No. 97.<sup>46</sup>

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi**

Perusahaan Islami yang menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar dimana *outlet* berada.

### **b. Misi**

Memenuhi kebutuhan pelanggan akan konsumsi yang bergizi tinggi, higienis, aman bagi kesehatan pelanggan dan halal.

## **3. Pengawasan**

Dari segi pengawasan semua kegiatan baik itu produksi maupun pelayanan diawasi oleh karyawan inti yaitu Manajer, Kepala produksi, bendahara dan kepala belanja. Mereka melakukan kontrol harian dengan pembagian jadwal masing-masing dan jika seandainya para karyawan inti tidak berada ditempat maka yang mengawasi kegiatan adalah karyawan biasa yang ditunjuk khusus berdasarkan kepercayaan dari pemimpin.

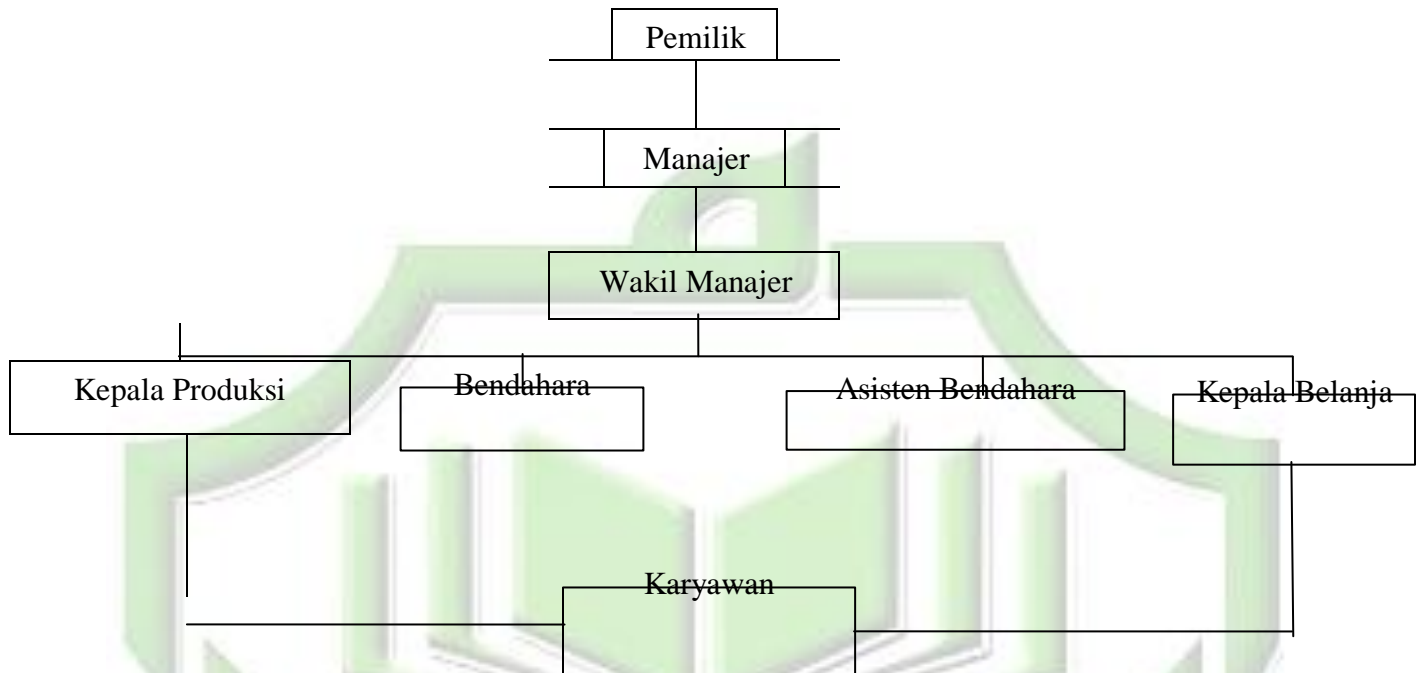
## **4. Struktur Organisasi Perusahaan**

Adapun struktur Organisasi Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut:

---

<sup>46</sup> Administrator Ayam Bakar Wong Solo, 2018, <http://www.wongsolo.com/dari-ayam-bakar-menjadi-konglomerasi-kuliner/>, online pada tanggal 25 September 2018, Pukul 15.00 WIB.

**Tabel 4.1**  
**(Berdasarkan observasi dengan Manajer)**  
**Struktur perusahaan rumah makan**  
**Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya**



#### 5. Data karyawan perusahaan

**Tabel 4.2**  
**(Berdasarkan observasi dengan Manajer)**  
**Data karyawan bulan November 2018**  
**Perusahaan rumah makan Ayam Penyet Surabaya**  
**cabang Palangka Raya**

NO	Nama Karyawan	Tanggal Masuk	Jabatan
1	Maulana	21 Mei 2015	Blonk/ RBG
2	Irwansyah	02 Febuari 2016	Blonk/ RBG
3	Noranjani	14 Januari 2018	Blonk/ RBG
4	Sultan Sahluna	19 Oktober 2018	Blonk/ RBG

5	Ahmad Muzakir	5 Mei 2012	Blonk/ RBG
6	Seraya	11 juni 2016	Thongseng
7	Hariri	09 juni 2018	Thongseng
8	Gurdan	20 Desember 2015	Thongseng
9	Dika Apriliani W, Rahayu	10 Agustus 2016	Bumbu
10	Muhammad Wahyu	28 Januari 2016	Sambal
11	Muhammad Nanda	1 November 2015	Sambal
12	Ahmad Baidawi	28 Mei 2013	Minuman
13	Umratul Hujjah	13 Agustus 2015	Minuman
14	Heriyanto	13 Febuari 2013	Minuman
15	Hendra	23 Januari 2015	Kapten Stelling
16	Norhikmah	20 Desember 2017	Kapten Stelling
17	Ahmad Zam-zam	08 Mei 2014	Customer Service
18	Alfa	04 Desember 2017	Customer Service
19	Salman	12 Januari 2018	Customer Service
20	Jailani	06 November 2018	Customer Service
21	Arbani	12 November 2017	Customer Service
22	Anggun	03 Febuari 2016	Casir
23	Norhidayah	24 November 2017	Casir
24	Fatimah	20 Desember 2018	Casir
25	Annisa	01 Juni 2018	Casir
26	Tri	18 Oktober 2015	Casir
27	Rudiansyah	16 Mei 2018	Belanja
28	Lisnawati	13 Desember 2013	Bendahara



## **B. Pembahasan dan penyajian data**

### **1. Persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin**

Persepsi merupakan suatu subjek kajian yang begitu luas, oleh karena itu, untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya perlu dibagi peneliti untuk memberikan batasan pembahasan pada hasil penelitian dan analisis penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya maka pada hasil penelitian dan analisis penelitian. Peneliti membatasi pada: persepsi komunikasi dari atas ke bawah, persepsi komunikasi dari bawah ke atas dan persepsi komunikasi *horizontal*.

#### **a. Persepsi karyawan terhadap komunikasi dari atas ke bawah**

Komunikasi dari atas ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari pemimpin kepada bawah. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas dan pemeliharaan. Ada beberapa hal yang melatar belakangi persepsi karyawan terhadap komunikasi dari atasan ke bawahan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya di Kota Palangka Raya, yakni:

##### **(1) Memberi instruksi secara lisan kepada bawahan**

Dari wawancara dengan Muhammad Wahyu dan Dika Apriliani

W Rahayu mereka mengatakan:

“menurut saya perintah yang diberikan secara lisan kepada saya, sudah sangat bagus dengan cara memanggil atau di waktu berkumpul

sebelum bekerja (*briefing*), hal ini dilakukan agar keterbuka dalam memberikan intruksi atau perintah yang di berikan oleh manager.”<sup>47</sup>

Dari hasil wawancara dengan A, AB, HA, G, HO, T, UH, S, AM, dan AZ mereka mengatakan hal serupa.

Sedangkan menurut MN memandang intruksi yang di berikan kepadanya terkadang dengan cara tertulis.

“Perintah yang diberikan dengan cara lisan secara langsung itu sudah bagus, tetapi menurut saya memberikan perintah secara tertulis itu lebih efektif, hal ini di lakukan bisa dengan cara menggunakan media yang ada seperti papan pengumuman, media sosial, tujuannya agar perintah perintah itu tidak mudah terlupakan”.<sup>48</sup>

Hal ini juga di katakan oleh I dan M mengenai intruksi yang diberikan kepada mereka menggunakan tertulis.

Sedangkan tambahan dari hasil wawancara dengan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya mengatakan:

“Memanggil karyawan untuk di berikan tugas secara lisan agar maksud dan tujuan tersampaikan dengan baik jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam melaksanakan tugasnya.”<sup>49</sup>

Dari hasil wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat simpulkan memberi instruksi secara lisan kepada bawahan yang dilakukan oleh pemimpin

---

<sup>47</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan MW dan DAWR karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 25 September 2019.

<sup>48</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan MN karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 25 September 2019.

<sup>49</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 21 November 2018.

sudah bagus dan efektif karena intruksi yang disampaikan lebih jelas diterima oleh karyawan.

## (2) Ide gagasan secara lisan

Berikut ini wawancara dengan MN dan I, mengenai pandangan ide gagasan secara lisan:

“memberikan ide gagasan sudah sangat bagus yang di lakukan oleh manajer, ide atau masukan selalu di sampaikan melalui lisan yang di lakukan dengan cara pada waktu rapat bulanan atau *briefing* pada awal masuk kerja sehingga ide tersebut dapat diterima oleh kami”.<sup>50</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh melalui wawancara dengan M, A, MW, DAW, AB, HA, G, H, T, UH, S, AM, dan AZ mereka mengatakan hal yang serupa dengan diatas.

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat simpulkan pandangan mengenai memberikan ide gagasan yang dilakukan pemimpin sudah bagus secara lisan kepada bawahannya, dengan tujuan semua unit karyawan memahami tidak hanya sekedar mendengarkan saja, Pemberian ide gagasan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya pimpinan kepada bawahan dilakukan secara lisan sesuai dengan situasi kerja dan dapat dilakukan saat *briefing* awal shif kerja.

---

<sup>50</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan MN dan I karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 21 November 2018.

### (3) Pujian Secara Lisan

Dari hasil wawancara dengan M dan A mereka melihat tentang pujian secara lisan yang di berikan oleh pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

“Pujian di lakukan biasanya dengan berbagai cara salah satunya dengan ucapan terima kasih, dan ucapan selamat kepada karyawan, hal ini menurut saya sangat bagus dan baik yang dilakukan oleh manajer, karena hal itu dapat menumbuhkan semangat kerja bagi kami sebagai karyawan ini”.<sup>51</sup>

Hal ini juga disampaikan dari hasil wawancara dengan T, UH, MN, I, MW, AB, HA, G, HO dan S yang mengatakan hal yang serupa.

Sedangkan menurut AZ, dan AM menambahkan pujian yang di lakukan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya sudah sangat bagus dengan cara ucapan lemah lembut memberikan motivasi atau dorongan.

“Pujian yang dilakukan oleh manajer sangatlah bagus dengan ucapan terima kasih biasanya juga menggunakan motivasi mengaitkan perilaku karyawannya dengan perbuatan orang orang yang baik.”<sup>52</sup>

Dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat simpulkan bahwa Pujian yang dilakukan oleh pemimpin kepada bawahan secara lisan sudah sangat bagus dengan

---

<sup>51</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan M dan A karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 25 September 2019.

<sup>52</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan AZ, dan AM karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 25 September 2019.

tujuan memberikan semangat kerja kepada karyawan agar selalu lebih baik lagi dalam menjalankan pekerjaan dan tugas tanggung jawabnya.

#### **(4) Memberi instruksi secara tulisan kepada bawahan**

Dari wawancara dengan AM, dan AZ mengenai pendapat memberi intruksi secara tulisan kepada karyawan, mereka mengatakan:

“Menurut saya bagus dan efektif yang dilakukan oleh manajer tentang perintah secara tulisan, hal ini biasanya dilakukan dengan cara melalui via watshap atau papan pengumuman, dengan memberikan tugas-tugas tambahan atau intruksi mendadak, dan cara ini juga bagus di terapkan”.<sup>53</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan MN, I, M, A, MW, HO, T, UH dan S mereka mengatakan hal yang sama:

Menurut DAW sebagai karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menambahkan:

“Hal ini sudah bagus yang dilakukan oleh manajer karena sekarang zaman makin menjadi lebih maju dan modern dalam bidang teknologi informasi, dan seharusnya kita pun mengikuti perkembangan tersebut, dalam menyampaikan perintah pun biasanya langsung menggunakan media sosial agar informasi yang ada tidak terlambat di terima oleh karyawan”.<sup>54</sup>

Hal ini juga disampaikan dari hasil wawancara dengan AB, HA, G mereka menambahkan hal yang serupa:

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat simpulkan bahwa instruksi

---

<sup>53</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan AM, dan AZ karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

<sup>54</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan DAW karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.



secara tulisan kepada bawahan yang dilakukan pemimpin sudah bagus dan menjadi efektif karena intruksi yang disampaikan lebih jelas dan cepat diterima oleh karyawan. Perintah yang dilakukan dalam bentuk tulisan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang disampaikan dari atasan kepada bawahan dapat berupa melalui papan pengumuman atau media sosial.

#### **(5) Pengarahan kepada bawahan**

Dari wawancara dengan UH, dan A mereka mengatakan pendapat tentang pengarahan kepada bawahan:

“Menurut saya memberikan arahan yang dilakukan oleh manajer cukup bagus dan jelas, hal itu biasanya dengan cara pada saat awal kerja (*briefing*), rapat rutin yang dilakukan perbulan setiap tanggal 10-13, atau dengan cara ngobrol santai pada saat jam kerja”.<sup>55</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan MN, I, AZ, M, DAW, HA, S, AM, dan MW mereka berpendapat yang serupa.

Dari hasil wawancara dengan AB menambahkan tentang pengarahan kepada bawahan yang dilakukan oleh pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

“Terkait hal ini tentu menurut saya bagus, karena dengan arahan oleh manajer pekerjaanyang kita lakukan menjadi terukur. Arahan biasanya tidak hanya pada saat *briefing* tetapi juga pada saat jam kerja saja dan waktu istirahat sambil mengarahkan dan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat lagi, dan bercanda gurau”.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan UH, dan A karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

<sup>56</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan B karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.



Hal ini juga disampaikan oleh karyawan yang lain dari wawancara dengan G, HO, T menambahkan hal yang sama tentang pengarahan kepada bawahan:

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan pengarahan kepada bawahan yang dilakukan oleh pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya sudah cukup dengan cara langsung pada saat *briefing* awal shif, *meeting* dan saat waktu kerja maupun istirahat, hal ini bermaksud untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja atau mengambil keputusan dalam bekerja.

**b. Persepsi karyawan terhadap komunikasi dari bawah ke atas**

Komunikasi dari bawah ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini ialah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Ada beberapa hal yang melatar belakangi persepsi karyawan terhadap komunikasi dari bawah ke atas pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, yakni:

**(1) Memberikan laporan secara lisan kepada atasan**

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang bernama, HO dan S mereka berpendapat tentang memberikan laporan secara lisan kepada atasan.

“Menurut saya dalam hal ini sangatlah bagus dan baik dengan alasan dengan kita memberikan laporan secara lisan sebagai karyawan dapat memberikan saran, dapat memperjelas maksud dari pemimpin dan menyelesaikan masalah-masalah yang timbul dalam pekerjaan”.<sup>57</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan MN, AB, AZ, AM, DAW, dan A sebagai karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya mereka berpendapat yang serupa.

Kemudian dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama I, mendapatkan hasil yang berbeda dari sebelumnya.

“Memberikan laporan secara lisan menurut saya kurang bagus, dengan memberikan laporan dengan tertulis akan lebih mudah dan gampang dengan menggunakan sosial media, dengan tulisan juga dapat memberikan isi hati tanpa harus takut mengatakan sesuatu kepada atasan secara langsung”.<sup>58</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama HA, HO, UH, G, MW, dan M mereka berpendapat yang sama.

Dari hasil wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat disimpulkan memberikan laporan secara lisan kepada atasan sudah bagus dan baik karena dengan memberikan laporan secara lisan akan lebih efektif dalam

---

<sup>57</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan HO dan S karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

<sup>58</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan I karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

menyampaikan masalah pekerjaan yang sulit di pecahkan karena laporan yang disampaikan secara lisan dapat jelas diterima oleh atasan. Sedangkan pendapat yang lain menemukan pendapat yang berbeda tentang memberikan laporan secara lisan kepada atasan kurang efektif karena dengan tulisan lebih mudah dan lebih cepat untuk memberikan informasi.

## **(2) Ide gagasan secara lisan**

Dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama G dan T mereka menilai tentang ide gagasan secara lisan kepada atasan.

“Tentunya ada, menurut saya memberikan ide gagasan kepada manajer sangat lah bagus dan saya setuju, hal ini untuk mununjang kemajuan dalam bekerja dan memberikan dampak positif terhadap semua orang terutama diri saya pribadi, dan biasanya memberikan ide gagasan ini pada saat rapat bulanan atau pada saat pengajian bersama anak yatim”.<sup>59</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama HA, A, HO, UH, MW, AB, DAW dan S, mereka mengatakan yang sama dengan apa yang disampaikan di atas.

Sedangkan menurut AM menilai tentang ide gagsan secara lisan kepada atasan.

“Menurut saya, dalam memberikan ide gagasan untuk atasan tidak begitu penting karena manager atau atasan sudah tentu sangat

---

<sup>59</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan G dan T karyaawaan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 25 September 2019.

mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab, maka dari hal itu ide gagasan dari bawahan tidak begitu di perlukan”.<sup>60</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang bernama MN, M, I, dan AZ mereka berpendapat sama dengan AM.

Dari hasil wawancara dengan Karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat simpulkan tentang ide gagasan secara lisan sangat baik dan bebas dalam mengajukan ide dan gagasan secara lisan kepada atasannya. Pemberian gagasan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dari bawahan kepada atasan dapat dilakukan secara lisan sesuai dengan situasi kerja. Ide gagasan bersifat lisan dapat disampaikan pada saat rapat bulan. Sedangkan pendapat karyawan lain menilai ide gagasan secara lisan kepada atasan kurang penting karena pemimpin pasti sudah dapat mengetahui dan memahami akan mengambil keputusan.

### **(3) Pujian secara lisan**

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama HA memandang tentang pujian secara lisan kepada atasan

“Menurut saya pujian terhadap manajer itu penting dan perlu dilakukan dengan memberikan pujian kepada atasan berarti sebagai karyawan juga peduli dengan atasan kita, dengan hal ini dapat

---

<sup>60</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan AM karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 25 September 2019.

meningkatkan kinerja dan menjaga hubungan yang baik sesama atasan dengan bawahan”.<sup>61</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama A, H, G, MW, DAW, S, T, AM, MN, M, I, dan AZ berpendapat yang serupa.

Sedangkan menurut AB dan UH sebagai karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menilai pujian secara lisan kepada atasan tidak penting

“Menurut saya pujian secara lisan kepada atasan tidak penting karna sebagai atasan tidak memerlukan pujian dari karyawannya karena sebagai pemimpin harus lebih memperhatikan bawahannya”.<sup>62</sup>

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya tentang pujian secara lisan mengindikasikan yang ideal yaitu memberikan pujian kepada keryawan tetapi karyawan juga penting memberikan pujian kepada pemimpin dengan tujuan agar terciptanya hubungan yang harmonis antara bawahan dan atasan.

---

<sup>61</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan HA karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

<sup>62</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan AB dan UH karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.



#### **(4) Mengemukakan pendapat mengenai penyelesaian masalah pekerjaan kepada atasan**

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama AZ berpendapat tentang mengemukakan pendapat mengenai penyelesaian masalah pekerjaan kepada atasan.

“Menurut saya setiap tempat kerja pasti sudah mempunyai masalah yang beragam di dalamnya, maka dari hal itu mengatasi masalah dengan cara berkomunikasi dan memberikan pendapat itu sangat penting di lakukan, sehingga tidak terdapat masalah ataupun dendam, sehingga hasil dari pekerjaanya akan mencapai maksimal, karena masalah yang ada di tempat kerja bukan dihindari tetapi di selesaikan, dalam mengemukakan pendapat, hal ini dapat di bicarakan pada saat *briefing* awal atau akhir shif kerja”.<sup>63</sup>

Hal ini juga disampaikan dari hasil wawancara dengan A, MW, DAW, AB, T, UH, S, AM, MN, M, I, berpendapat yang serupa.

Sedangkan menurut HA sebagai karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menambahkan mengemukakan pendapat mengenai penyelesaian masalah pekerjaan kepada atasan.

“Mengemukakan pendapat mengenai penyelesaian masalah itu harus dilakukan dengan cara komunikasi bertatap muka (empat mata) dan kemudian langsung ditindak lanjuti masalah yang ada, untuk mencari jalan yang terbaik untuk semua pihak yang terkait”.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan AZ karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

<sup>64</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan HA cabang rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.



Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama G, HO, dan T berpendapat yang sama.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya tentang penyelesaian masalah pekerjaan kepada atasan ini penting dan harus dilakukan, agar menjaga keharmonisan dalam bekerja. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan sering berkomunikasi dalam hal mengemukakan pendapat pekerjaan kepada pimpinan, hal ini dilakukan secara langsung bertindak dan berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin sesuai dengan kapasitas atau wewenangnya masing masing.

#### **(5) Memberikan laporan secara tulisan kepada atasan**

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama HA dan MN mereka menilai tentang memberikan laporan secara tulisan kepada atasan:

“Menurut saya mengenai laporan secara tulisan itu sangat bagus dan baik, hal ini dapat di terima oleh manajer karena laporan tersebut sangat jelas contoh: laporan penjualan, laporan pemasakan, laporan pembikinan bumbu, laporan keterangan sakit dan lain-lain”.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan HA dan MN karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 26 September 2019.

Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama A, MW, DAW, AB, G, HO, T, UH, S, AM, M, I, dan AZ mereka berpendapat yang serupa mengenai memberikan laporan secara tulisan kepada atasan.

Dari hasil wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya mengenai memberikan laporan secara tulisan kepada atasan semua karyawan setuju dan sangat baik untuk dilakukan. Hal ini mengindikasikan efektif karena laporan yang disampaikan secara tulisan dapat jelas diterima oleh atasan.

**c. Persepsi karyawan terhadap komunikasi *horizontal***

Komunikasi *horizontal* adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkat otoritasnya di dalam perusahaan. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam perusahaan diarahkan secara *horizontal*. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi tugas, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

Ada beberapa hal yang melatar belakangi persepsi karyawan terhadap komunikasi *horizontal* pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, yakni:

### (1) Mendiskusikan Koordinasi Tugas

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama MW melihat tentang mendiskusikan koordinasi tugas:

“Dalam mendiskusikan koordinasi tugas kerja yang dilakukan oleh manajer kami sudah sangat bagus, tanpa harus diminta oleh karyawan, beliau dengan sigap menawarkan atau mendiskusikan koordinasi tugas, sebagai karyawan harus selalu siap untuk menerima tugas-tugas yang di berikan kepada kita”.<sup>66</sup>

Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang bernama I, M, A, DAW, AB, HA, G, H, T, UH, S, dan AM, mereka mengatakan hal yang serupa.

Sedangkan menurut AZ dan MN sebagai karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya memandang tentang mendiskusikan tugas:

“Bagus dan baik yang dilakukan manajer tentang mendiskusikan koordinasi tugas, saya pernah untuk mendiskusikannya dengan manajer, saling bertukar pikiran, saling memberikan masukan untuk koordinasi tugas yang akan di berikan kepada karyawan, dengan keterbukaan yang dilakukan membuat kami nyaman dalam bekerja sehari-hari. Karena setiap bulannya akan ada pertukaran tugas, contoh bulan ini si A menjadi kasir, bulan depan menjadi costomer servis, atau di bagian bumbu, semua unit kerja yang ada di sini setiap bulannya akan mendapatkan pertukaran tugas”.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan MW karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 27 September 2019.

<sup>67</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan AZ dan MN karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 27 September 2019.

Manajer rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menambahkan pendapat tentang mendiskusikan koordinasi tugas mengatakan:

“Terkadang saya bertukar pikiran dengan yang lain untuk menentukan koordinasi tugas karyawan tetapi juga sering memutuskan koordinasi tugas dengan sendiri, karena hal itu dapat membuat mereka nyaman dalam menjalankan tugas-tugas mereka”.<sup>68</sup>

Dapat disimpulkan pada pandangan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya tentang mendiskusikan koordinasi tugas di sudah baik yang dilakukan oleh pimpinan dalam mendiskusikan koordinasi tugas antar unit bagian. Dengan mendiskusikan koordinasi tugas, diharapkan karyawan senang dan nyaman dalam menjalankan tugas yang telah diberikan.

## **(2) Menangani Penyelesaian Masalah**

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang bernama HO berpendapat tentang menangani penyelesaian masalah:

“Menurut saya pada saat ada perselisihan internal maka manajer dengan sigap masalah tersebut akan ditangani atau di selesaikan dengan cara diskusi bersama, dengan cara di ajak ngobrol mencari tahu masalah dan memberikan saran. Karena setiap tempat kerja itu pasti selalu terdapat problem-problem, maka dari itu sikap terbuka dan saling menghargai menjadi kunci kesuksesan dalam memecahkan masalah atau perselisihan tadi, dalam hal ini manajer sangatlah bagus dalam mengatasi masalah yang terjadi disini”.<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 27 September 2019.

<sup>69</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan HO karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 27 September 2019.

Hal ini juga disampaikan dari wawancara dengan MN, I, M, A, MW, DAW, AB, HA, G, T, UH, S, AM, dan AZ mereka memandang hal yang sama yang dikatakam Ho.

Sedangkan menurut pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya mengatakan mengenai penyelesaian masalah:

“Saya sangat setuju dengan menangani masalah, dalam menyikapi semua masalah yang ada di dalam pekerjaan, saya selalu membuka dialog terbuka dengan karyawan agar keterbukaan itu penting, semua karyawan mendapatkan hak yang sama untuk menyampaikan masalaahnya dan solusi dari masalah tersebut”.<sup>70</sup>

Dapat disimpulkan pada pandangan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menangani penyelesaian masalah bahwa karyawan maupun manajer sangat setuju jika apabila ada masalah dalam perusahaannya, maka dengan sangat cepat untuk diselesaikan melalui komunikasi *horizontal*. Dengan sikap yang terbuka, dan saling menghargai pendapat orang lain. Dalam menangani masalah ini dibukakan ruang dialog dengan cara berdiskusi.

---

<sup>70</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 27 September 2019.



### (3) Berbagi informasi

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama UH memandang tentang berbagi informasi:

“Berbagi informasi yang ada disini itu sangatlah bagus, menurut saya informasi apapun, sekecil apapun harus di sampaikan dengan dengan berbagai pihak yang terkait baik dengan manajer atau sesama karyawan, karena dengan memberikan kita sambil belajar komunikasi baik dan sopan, karena sifat dari informasi itu penting contoh pada saat ada masukan compliment dari pelanggan atau costumer, hal ini wajib disampaikan dengan manajer dan karyawan yang lainnya gar masalah tersebut menjadi pembelajaran buat semua unit kerja yang ada di sini”.<sup>71</sup>

Hal ini juga disampaikan dari hasil wawancara dengan DAW, M, A, I, MW, HO, G, MN, AB, AM, T, S, AZ, dan HA mereka berpendapat hal yang serupa.

Dari wawancara dengan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang palangkaraya menambahkan tentang berbagi informasi antar unit yang mengatakan:

“Informasi apa pun akan segera di sampaikan dengan karyawan lainnya, cara menyampaikan informasi tersebut bisa berupa langsung atau tidak langsung, contoh ada informasi tentang promo penjualan, maka informasi tersebut harus di sampaikan dengan pihak yang lainnya agar program kerja tersebut dapat berjalan”.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan UH karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 28 September 2019.

<sup>72</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 28 September 2019.



Hasil dari wawancara ini dapat disimpulkan bahwa pemimpin dan karyawan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya untuk berbagi informasi sesama unit sangat bagus khususnya mengenai masukan-masukan yang positif atau program yang akan di jalankan selanjutnya.

#### **(4) Mendiskusikan konflik antar unit**

Dari wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang bernama HO melihat tentang mendiskusikan konflik antar unit:

“Setiap orang pasti mempunyai konflik di dalam pekerjaan, dan konflik itu bukan untuk didiamkan saja, tetapi harus di selesaikan dengan kepala dingin bukan dengan emosi, dengan cara mendiskusikan masalah tersebut dengan dua belah pihak dan didampingi oleh manajer agar masalah tersebut mendapatkan solusi yang tepat, hal ini yang dilakukan manajer sangatlah baik dengan mengatasi konflik yang ada dalam bekerja”.<sup>73</sup>

Hal ini juga disampaikan dari hasil wawancara dengan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya bernama I, M, A, MW, G, DAW, MN, AB, HA, T, UH, S, AZ, dan AM mereka mengatakan hal yang serupa dengan apa yang disampaikan oleh HO.

---

<sup>73</sup> Sumber data dari hasil wawancara dengan HO karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 28 September 2019.

Sedangkan wawancara dengan pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangkaraya menambahkan tentang mendiskusikan pernyataan konflik antar unit yang mengatakan:

“Setiap bulan pasti selalu ada laporan masuk tentang konflik atau perselisihan yang dihadapi karyawan, baik dengan bagian casir dengan customer servis atau dengan yang lainnya, tetapi dari laporan itu harus di tanggapinya dan dicarikan jalan keluarnya, karena dengan adanya konflik maka kinerja pun akan terganggu, oleh karena itu sekecil apa pun laporan yang masuk tentang konflik harus di tanggapinya dan di carikan jalan keluarnya, dengan mempertemukan kedua belah pihak agar bisa mengeluarkan pendapatnya masing-masing”.<sup>74</sup>

Dari hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat disimpulkan tentang pandangan mendiskusikan konflik antar unit yang dilakukan sudah sangat bagus dan baik, hal ini mengindikasikan bahwa dengan mendiskusikan konflik antar unit dapat meminimalkan atau menyelesaikan konflik yang terjadi pada perusahaan.

### **C. Analisis data**

#### **1. Persepsi karyawan terhadap komunikasi dari atas ke bawah**

Komunikasi dari atas ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari pemimpin kepada bawah, kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas dan

---

<sup>74</sup> Sumber data dari hasil wawancara pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya, 28 September 2019.

pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengaruh, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum.

**a. Memberi instruksi secara lisan kepada bawahan**

Dari hasil wawancara kepada karyawan rumah makan Ayam penyet Surabaya cabang Palangka Raya dapat di simpulkan pemimpin lebih sering menggunakan komunikasi lisan dalam hal pemberian intruksi kepada bawahan dirasakan bagus dan lebih efektif karena intruksi yang disampaikan lebih jelas diterima oleh karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang mengatakan pemimpin yang berorientasi pada transaksi cenderung mengutamakan bahasa langsung dan berterus terang, sedangkan karyawan terfokus pada hubungan sering kali lebih menyenangi bahasa tidak langsung.<sup>75</sup>

Menurut Dahle (1981) menunjukan bahwa pesan itu akan lebih efektif bila di kirimkan dalam bentuk lisan dan tulisan. Jadi bukan hanya dalam bentuk tertulis saja, komunikasi tatap muka lebih disenangi oleh karyawan dari pada media cetak.<sup>76</sup>

**b. Ide gagasan secara lisan**

Pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya sering mengajukan ide dan gagasan kepada karyawan, hal ini dinilai karyawan bagus dan dapat diterima karyawan, pemberian ide gagasan oleh

---

<sup>75</sup> Muhammad Budyatna, *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012, hal. 195.

<sup>76</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 116.

pemimpin kepada karyawan dilakukan secara lisan sesuai dengan situasi kerja. Ide gagasan bersifat lisan dapat dilakukan dalam *briefing* awal shif atau pada saat *meeting* bersama. Hal ini di perkuat dengan pendapat yang mengatakan seorang wirausaha selalu memikirkan tentang konsep asli atau original dan mempunyai pemikiran yang kreatif serta selalu senantiasa mempunyai ide dan pandangan yang baru, pada umumnya mereka memiliki daya pemikiran yang positif untuk membantu memajukan perusahaannya.<sup>77</sup>

### c. Pujian secara lisan

Berdasarkan simpulan dari wawancara karyawan pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya mengenai Pujian yang dilakukan oleh atasan kepada karyawannya sangat disenangi karyawan dengan tujuan memberikan semangat kerja kepada karyawan agar selalu lebih baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Banny Syawali dalam skripsi mengatakan hasil penelitiannya menunjukkan pujian sering dilakukan oleh atasan kepada bawahan secara lisan dengan tujuan memberikan semangat kepada karyawan agar selalu lebih baik.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Sadono Sukirno, *Pengantar Bisnis Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005, hal. 373.

<sup>78</sup> Banny Syawali, “*Analisis Hubungan Pola Komunikasi Organisasi dengan Lingkungan Kerja Produktif di PT Setiawan Sedjati*”, skripsi yang tidak diterbitkan, Institute Pertanian, Bogor: 2013.

**d. Memberi instruksi secara tulisan kepada bawahan**

Komunikasi secara tulisan dalam hal pemberian intruksi kepada bawahan menjadi efektif karena intruksi yang disampaikan lebih jelas dan cepat diterima oleh karyawan, Intruksi ini pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang disampaikan dari pimpinan kepada karyawan dapat berupa melalui papan pengumuman atau media sosial, dalam konteks ini karyawan sangatlah setuju dengan intruksi secara tertulis.

Menurut Muhammad Arni dalam buku komunikasi organisasi mengatakan yang terkait dengan memberi intruksi secara tulisan, kebanyakan para pemimpin lebih percaya pada tulisan dan metode yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Hal ini menjadikan pemimpin lebih banyak menyampaikan pesan secara tertulis.<sup>79</sup>

**e. Pengarahan kepada bawahan**

Pengarahan kepada karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dilakukan secara langsung sangat bagus, biasanya dilakukan pada saat *briefing* awal shif, diskusi antara atasan dan bawahan, hal ini bermaksud untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja atau mengambil keputusan dalam bekerja.

---

<sup>79</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 116.

Hal ini sejalan dengan teori Frans Bararuallo dalam bukunya pengantar bisnis yang mengatakan perilaku pemimpin wajib memberikan struktur tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan. Salah satu syarat penting yaitu tersediannya serangkaian ketentuan yang harus ditaati oleh karyawan dalam bentuk dan tingkah laku karyawan dalam pengambilan tindakan.<sup>80</sup>

## **2. Persepsi karyawan terhadap komunikasi dari bawah ke atas**

Komunikasi ke atas ialah pesan yang mengalir dari karyawan kepada pemimpin atau dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi, tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan umpan balik, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ke atas ialah merupakan proses penyampaian gagasan, perasaan dan pandangan karyawan kepada pemimpinnya dalam perusahaan.

### **a. Memberikan laporan secara lisan kepada atasan**

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan memberikan laporan secara lisan dari karyawan kepada pemimpin bagus dan lebih efektif dalam menyampaikan masalah pekerjaan yang sulit di pecahkan karena laporan yang disampaikan secara lisan dapat jelas diterima oleh atasan. Sedangkan pendapat yang lain menemukan pandangan yang berbeda tentang

---

<sup>80</sup> Bararuallo Frans, *Pengantar Bisnis*, cetakan pertama, Jakarta: Universitas Atma Jaya, 2014, hal. 106.



memberikan laporan secara lisan kepada atasan kurang efektif karena dengan tulisan lebih mudah dan lebih cepat untuk memberikan informasi.

Menurut Muhammad Arni dalam buku komunikasi organisasi mengatakan yang terkait dengan memberikan laporan secara lisan, sebagai seorang pemimpin haruslah mendapatkan informasi dari bawahannya mengenai masalah-masalah pekerjaan yang tidak terpecahkan yang mungkin memerlukan bantuan dari atasannya.<sup>81</sup>

Muhammad Arni juga mengatakan metode tulis yang paling efektif digunakan untuk memberikan informasi yang memerlukan tindakan masa yang akan datang, memberikan informasi yang bersifat umum, dan tidak memerlukan kontak personal.<sup>82</sup>

**b. Ide gagasan secara lisan**

Karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya telah sangat baik dan merasa bebas dalam mengajukan ide dan gagasan secara lisan kepada atasannya. Pemberian ide gagasan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya di Palangka Raya dari bawahan kepada atasan dapat dilakukan secara lisan sesuai dengan situasi kerja. Ide gagasan bersifat lisan dapat disampaikan pada saat *meeting* bulanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Muhammad Arni dalam buku komunikasi organisasi mengatakan agar pemimpin mendapatkan *feedback* dengan menawarkan

---

<sup>81</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 118.

<sup>82</sup> *Ibid.*, hal. 115.

saran-saran atau ide-ide bagi penyempurnaan unitnya masing-masing secara keseluruhan.<sup>83</sup>

**c. Pujian secara lisan**

Sebagai pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya yang ideal yaitu memberikan pujian kepada karyawan tetapi karyawan pun juga sering memberikan pujian dengan tujuan agar terciptanya hubungan yang harmonis antara karyawan dan pemimpin. Menurut karyawan hal ini sangat baik dan bagus untuk dilakukan karena akan mempengaruhi semangat kerja.

Banny Syawali dalam skripsi mengatakan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa karyawan pun saling memberikan pujian secara lisan dengan tujuan memberikan semangat dan terciptanya hubungan yang harmonis.<sup>84</sup>

**d. Mengemukakan pendapat mengenai keterlibatan penyelesaian masalah pekerjaan kepada pemimpin**

Menurut Muhammad Arni dalam buku komunikasi organisasi mengatakan komunikasi ke atas membantu pemimpin mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dalam perusahaan.<sup>85</sup>

---

<sup>83</sup> *Ibid.*, Hal. 118.

<sup>84</sup> Banny Syawali, “*Analisis Hubungan Pola Komunikasi Organisasi dengan Lingkungan Kerja Produktif di PT Setiawan Sedjati*”, skripsi yang tidak diterbitkan, Institute Pertanian, Bogor: 2013.

<sup>85</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 117.

Hal ini sejalan dengan kesimpulan dari wawancara karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya memandang penyelesaian masalah pekerjaan kepada pimpinan sangat setuju dan efektif hal ini mengindikasikan karyawan sering menggunakan komunikasi dalam hal mengemukakan masalah pekerjaan kepada pemimpin dengan secara langsung dan berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin sesuai dengan kapasitas atau wewenangnya masing masing.

**e. Memberikan laporan secara tulisan kepada atasan**

Dalam memberikan laporan secara tertulis kepada atasan menurut karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya sudah sangat bagus hal ini mengindikasikan bahwa efektif di masa yang akan datang, karena laporan yang disampaikan secara tulisan jelas maksud dan tujuannya.

Dalam teori komunikasi organisasi, Metode tulisan yang paling efektif digunakan untuk memberikan informasi yang memerlukan tindakan masa yang akan datang, memberikan informasi yang bersifat umum, dan tidak memerlukan kontak personal.<sup>86</sup>

**3. Persepsi karyawan terhadap komunikasi *horizontal***

Komunikasi *horizontal* adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkat otoritasnya di dalam perusahaan. Pesan yang mengalir

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, hal. 115.

menurut fungsi dalam perusahaan diarahkan secara *horizontal*. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

**a. Mendiskusikan koordinasi tugas**

Menurut Muhammad Arni mengatakan mengkoordinasikan tugas-tugas dalam suatu perusahaan kadang-kadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan, untuk mendiskusikan bagaimana tiap-tiap bagian memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan.<sup>87</sup>

Adapun Mendiskusikan koordinasi tugas pemimpin dan karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya di Kota Palangka Raya sudah baik. Koordinasi tugas ini dapat dilakukan dengan mendiskusikan dengan karyawan lain yang di anggap sangat di percayai oleh pimpinan.

**b. Menangani penyelesaian masalah**

Ketika penyelesaian masalah bahwa karyawan maupun pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya sangat setuju jika apabila ada masalah dalam perusahaan, maka dengan sangat cepat untuk diselesaikannya melalui komunikasi *horizontal*. Dengan sikap yang terbuka, dan saling menghargai pendapat orang lain. Penyelesaian masalah ini dilakukan dengan adanya pertemuan dengan cara berdiskusi.

Dalam teori komunikasi organisasi memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama,

---

<sup>87</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 121-122.

dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral dari karyawan. Penyelesaian masalah ini penting bagi perkembangan sosial dan emosional dari karyawan dan juga akan menciptakan iklim perusahaan yang baik.<sup>88</sup> Dengan kurangnya sifat keterbukaan di antara pemimpin dan karyawan akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam bekerja.<sup>89</sup>

**c. Berbagi informasi**

Pemimpin dan karyawan pada rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya untuk berbagi informasi sesama unit bagus untuk dilakukan khususnya mengenai masukan-masukan yang positif maupun program yang akan di jalankan.

Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih mudah untuk merencanakan suatu program, anggota-anggota dari bagian perlu saling membagi informasi untuk membuat perencanaan apa yang akan lakukan.<sup>90</sup>

**d. Mendiskusikan konflik antar unit**

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan pemimpin maupun karyawan sangat baik dalam mendiskusikan konflik antar unit mengindikasikan bahwa dengan mendiskusikan konflik akan dapat

---

<sup>88</sup> *Ibid.*, ha.1 122.

<sup>89</sup> *Ibid.*, hal. 110.

<sup>90</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 122.

meminimalkan atau menyelesaikan konflik yang terjadi pada perusahaan. Hal ini terkait dengan teori Pemimpin demokratis yang memberikan persoalan kepada karyawan, dan mengajak karyawan ikut memecahkan masalah tersebut.<sup>91</sup>

Hal ini juga terkait dalam buku pengantar bisnis, penyelesaian konflik diantara anggota yang ada dalam bagian perusahaan dan juga antara bagian dengan bagian lainnya. Penyelesain konflik ini penting bagi perkembangan sosial dan emosional dari karyawan dan juga akan menciptakan iklim perusahaan yang baik.<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Muhammad Budyatna, *Komunikasi Bisnis Silang Budaya Edisi pertama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012, hal. 67.

<sup>92</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hal. 122.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Persepsi karyawan terhadap pola komunikasi pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya dengan di perketat dengan data yang ada, maka dapat simpulan yaitu pemimpin rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya membangun tiga pola komunikasi yaitu komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas dan *horizontal communication*, dari tiga pola komunikasi tersebut secara umum karyawan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menilai bahwa yang paling ideal yaitu pola *horizontal communication* yang diterapkan pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya menunjukkan bahwa komunikasi antara pemimpin dan karyawan terbangun komunikasi yang setara, terbuka, dan demokratis.

#### **B. Saran**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Maka dari hal itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran mengenai pembahasan penelitian dalam kesimpulan di atas. Rumah makan ayam Penyet Surabaya Cabang Palangka Raya secara umum telah menjalankan komunikasi *horizontal* dengan baik. Berikut beberapa saran dari peneliti sehingga dapat menjadi masukan dari pihak pimpinan rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya.

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka solusi alternatif dalam rangka mengefektifkan pola komunikasi, maka rumah makan ini sebaiknya mengadakan kegiatan *social gathering* mengenai pencapaian visi dan misi rumah makan Ayam Penyet Surabaya cabang Palangka Raya ini dimana karyawan bisa berinteraksi dengan karyawan lain. Kegiatan ini dapat diadakan empat bulan sekali atau setahun tiga kali guna memberikan wawasan dan pengetahuan baru pada karyawan baru dan lama serta dapat meningkatkan komunikasi dan solidaritas di antara rekan kerja
2. Komitmen karyawan yang sudah di sepakati dari awal bekerja yaitu pada aspek komunikasi dan loyalitas, perlu dipelihara dan ditingkatkan dengan tetap menjaga pola komunikasi *horizontal* di tempat bekerja serta memahami tugas dan tanggung jawabnya agar tercapainya tujuan yang hendak dicapai
3. Selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan topik Pengaruh Pola Komunikasi pemimpin terhadap Motivasi Karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, 2014, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana.
- Saibani, Ahmad Beni, 2008, *Metode Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sobur, Alex, 2009, *Pisikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Frans, Bararuallo, 2014, *Pengantar Bisnis*, cetakan pertama, Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Bungin, Burhan, 2010, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public dan Ilmu Social Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Triatna, Cepi, 2015, *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmat, Jalaluddin, 2015, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurjannah, Kadar, 2012, Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation*, Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Moleong Lexy, J, 2008, *Metodelogi penelitian Kualitatif*, bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy, J, 2000, *Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Zamroni, Mohammad, 2009, *Filsafat Komunikasi (Pengantar Ontologi, Epistimologis, Aksiologis)*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Morissan, 2013, *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Arni, Muhammad, 2000, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Budyatna, Muhammad, 2012, *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Martono, Nanang, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif: analisis Isi dan Analisis Sekunder*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Nasution, 2004, *Metode Researc*, Jakarta: Bumi Aksara.

Effendi, Onong Uchjana, 2000, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Purwanto, 2010, *Matedologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: PustakaPelajar.

Kriyantono, Rachmat, 2012, *Teknik Praktis Riset komunikasi*, Jakarta: kencana.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung; Alfabeta.

Sadono, Sukirno, 2005, *Pengantar Bisnis Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Hadi, Sutrisno, 1984, "*Metode Research Jilid I*" Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.

Umam, Khaerul, 2012, *Manajemen Organisasi*, Bandung; Pustaka Setia. Wibowo,

2014, *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Wibowo,

2016, *Kepemimpinan Pemahaman Dasar, Pandangan Konvensional, Gagasan Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rivai, Zainal Veithzal, hadad Muliaman Darmansyah, ramly Mansyur, 2014, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, edisi ke empat, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

## **JURNAL**

Soeyitno, Adisty Herwidaningtyas, 2013, *Persepsi Karyawan Terhadap Gaya Kepemimpinan Partisipatif Atasan Dengan Kinerja Karyawan Di Rs Muji Rahayu Surabaya*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Surabaya: Universitas Airlangga.

Aini, Annisa Nurul, 2016, *Persepsi Karyawan terhadap Pola Komunikasi Manager di PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Serang*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Tirtayasa: Universitas Sultan Ageng.

Syawali, Banny, 2013, *Analisis Hubungan Pola Komunikasi Organisasi dengan Lingkungan Kerja Produktif di PT Setiawan Sedjati*, skripsi yang tidak diterbitkan, Bogor: Institute Pertanian.

Sam, Dewi Sartika, 2017, *Pola Komunikasi Antar Pemimpin Dan Staf Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT.Antam (Persero) TBK UBPN Sulawesi Tenggara*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin.

Pitasari, Dwi Nurina, 2015, *Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Perpustakaan Institut Teknologi*, Jurnal yang tidak diterbitkan, Bandung: Universitas Padjadjaran.

Rosyida, Linda, 2017, *Pengaruh Communication Style Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kuantitatif Eksplanatif Pengaruh Communication Style Solo Square Terhadap Loyalitas Karyawan)*, Skripsi tidak diterbitkan, Surakarta: Universitas Muhammadiyah.

Daulay, Nurjannah, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan)*, Skripsi yang tidak diterbitkan, Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Resmi, Sita, 2007, *Hubungan Antara Persepsi terhadap Komunikasi Atasan Kepada Bawahan Dengan Komitmen Organisasi pada Pegawai Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air Balai Besar Wilayah Sungai (Pjpa-Bbws) Pemali-Juana*, Skripsi yang tidak di terbitkan, Semarang: Universitas Diponegoro.

## ONLINE

Administrator Ayam Bakar Wong Solo, 2018, <http://www.wongsolo.com/dari-ayam-bakar-menjadi-konglomerasi-kuliner/>, online pada tanggal 25 September 2018, Pukul 15.00 WIB

